

## **PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BUKIT HINDU KECAMATAN JEKAN RAYA KOTA PALANGKA RAYA**

**Norvia Norvitasari**

*norvitasarisari@ymail.com*

### **ABSTRAK**

This study talked about Health Services at the Bukit Hindu Community Health Center Jekan Raya District Palangka Raya City. Because of this research how the problems that occur and what are the factors that exist in the Health Center, so that in the future what becomes a deficiency can be fulfilled and realized. The purpose of this study was to describe and analyze Health Services at Bukit Hindu Community Health Center Jekan Raya Subdistrict Palangka Raya City. The benefits of this research are theoretical benefits and practical benefits.

This study uses the Fitzsimmons theory which suggests (five) public service indicators: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty. This research belongs to the type of descriptive research using qualitative methods. Sources of data in this study are primary data and secondary data, data collection is used by observation, interviews and documentation. In addition, the technical data collection is in the form of data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results of this study that the facilities and infrastructure in the Bukit Hindu Community Health Center, Jekan Raya District, Palangka Raya City are still lacking, facts in the field there are still shortcomings such as lack of human resources, and there are still obstacles in the services provided.

The conclusion of this study can be seen from tangible indicators that still have some shortcomings of facilities and infrastructure, reliability is quite good, responsiveness is quite responsive, guarantees are very clear in accordance with established standards, empathy there are some officers who sometimes have different attitudes and not friendly to the community. Factors supporting access to easily accessible health centers, inhibiting factors for lack of facilities and infrastructure, and slow response and even government actions.

**Keywords: Health, Community Services, Health Center**

---

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pelayanan publik dapat dilaksanakan sesuai dengan harapan setiap warga masyarakat salah satunya pelayanan dasar seperti pelayanan kesehatan. Kesehatan sebagai hak asasi manusia seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 pasal 28 yang berbunyi “Setiap penduduk berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan”, dengan demikian tentunya pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan tanpa memandang status sosial masyarakat

melalui Puskesmas. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Pelayanan kesehatan terhadap segenap warga negara adalah menjadi tanggung jawab pemerintah seperti yang diamanatkan dalam undang-undang. Namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan kesehatan khususnya dari sektor publik masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri-ciri seperti tidak berwujud, tidak hilang, lebih dapat dirasakan. Berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

### **Indikator Pelayanan Publik**

Menurut Fitzsimmons (dalam Zaenal dan Muhibudin 2015:108) mengemukakan lima indikator pelayanan publik yang dirasakan yaitu:

**Tangibles (berwujud):** yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber dayanya, pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat, kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

**Realibility (kehandalan):** yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan Kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

**Responsivess (ketanggapan):** yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

**Assurance (Jaminan):** yang ditandai tingkat perhatian terhadap konsumen/pelanggan dengan memberikan jaminan Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

**Emphaty (Empati):** yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

### **Standar Pelayanan**

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, seluruh penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 tahun 2009. Biaya Pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Produk Layanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sarana Dan Prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

### **Puskesmas**

#### ***Konsep Puskesmas***

Puskesmas adalah pusat pengembangan pembinaan, dan pelayanan sekaligus merupakan pos pelayanan terdepan dalam pelayanan pembangunan kesehatan masyarakat yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada masyarakat yang bertempat tinggal dalam wilayah tertentu (Depkes RI, 2001).

#### ***Kedudukan & fungsi Puskesmas***

Kedudukan dalam bidang administrasi, Puskesmas merupakan perangkat Pemda/Kota dan tanggung jawab langsung baik secara teknis medis maupun secara administratif kepada dinas kesehatan kota. Puskesmas berfungsi Sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya, Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat.

#### **Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah ditetapkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 ayat (1) “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif karena pada penelitian dengan judul “Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bukit Hindu Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya” ini berusaha menggambarkan fenomena dari suatu peristiwa atau kejadian, serta melakukan identifikasi terhadap persepsi, pendapat dan perasaan mengenai pelayanan di Puskesmas Bukit Hindu. Dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif tentunya akan dapat menggali informasi, fakta-fakta dan kejadian yang ditemukan di lapangan. Peneliti mengambil lokasi penelitian di Puskesmas Bukit Hindu yaitu merupakan salah satu Puskesmas di wilayah kecamatan Jekan Raya terletak di Sebelah Utara

Kelurahan Tumbang Rungan, sebelah selatan Kelurahan Pahandut dan Langkai, Sebelah Selatan Kelurahan Menteng, Sebelah Barat Kelurahan Bukit Tunggul. Puskesmas Bukit Hindu Terletak di Pusat Kota tempatnya di Kelurahan Palangka Kecamatan Jekan Raya yang beralamat di Jl. Kinibalu No 69 Kota Palangka Raya Kalimantan Tengah. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah: Data Primer dan Data Sekunder, adapun teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Berikut adalah tahap-tahap analisis data penelitian kualitatif adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2009:247-253), yaitu: Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*).

## **HASIL-HASIL PENELITIAN**

### ***Tangibles* Atau Berwujud**

*Tangibles* Atau Berwujud yaitu fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas Bukit Hindu, dari penelitian yang dilakukan, sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Bukit Hindu masih belum memadai masih banyak yang perlu dilengkapi seperti peralatan-peralatan untuk pemeriksaan pasien harus ada kalibrasi, pemeliharaan non medis, sarana dan prasarana di Puskesmas ini masih perlu dilengkapi.

### ***Reliability* atau Kehandalan**

*Reliability* atau Kehandalan merupakan kemampuan dan kehandalan pegawai. Dari hasil penelitian di lapangan, peneliti melihat bahwa pihak puskesmas atau para pegawai di Puskesmas Bukit Hindu Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya dalam hal kehandalan dapat dikatakan sudah cukup baik dan handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan mereka sudah mampu dalam menggunakan alat-alat bantu ataupun alat-alat yang biasanya mereka gunakan sesuai dengan keahlian atau profesi mereka masing-masing dan kemampuan mereka masing-masing sesuai dengan harapan dan keinginan pemerintah setempat.

### ***Responsivess* atau Ketanggapan**

*Responsivess* atau Ketanggapan yaitu keinginan petugas dalam melayani konsumen dengan cepat. Berdasarkan hasil wawancara petugas/pegawai di Puskesmas Bukit Hindu sudah melayani pasien dengan cukup baik, cepat dan tanggap, selama masyarakat membutuhkan bantuan sesuai dengan aturan dan prosedur yang ada di puskesmas tersebut. Hal ini terlihat ketika pasien datang berobat ke Puskesmas tersebut pegawainya melayani dengan tanggap sesuai dengan apa yang pasien butuhkan.

### ***Assurance* atau Jaminan**

*Assurance* atau Jaminanm, kepastian jaminan yang sudah ditetapkan oleh Puskesmas. Biaya sangatlah sesuai dengan prosedur yang ada dan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Daerah yang ditetapkan, dari hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat kenyataan dilapangan bahwa biaya atau tarif untuk berobat sudah baik karena masyarakat sudah mengetahui biaya yang harus dikeluarkan, dan sudah sesuai dengan prosedur.

### ***Emphaty* atau Empati**

*Emphaty* atau Empati meliputi tingkat kemauan petugas/pegawai untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien, mendahulukan kepentingan pasien, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun. Dari penelitian yang peneliti lakukan di lapangan bahwa sebagian besar petugas atau pegawai sudah melayani dengan ramah tamah dan sopan santun terhadap masyarakat yang datang, meskipun ada beberapa orang yang cenderung cuek, cenderung tidak ramah.

#### **Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Pelayanan**

Faktor Pendukung berupa kegiatan yang dilakukan di Puskesmas yaitu seperti kegiatan pelatihan-pelatihan untuk pegawai demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kegiatan kunjungan-kunjungan. Akses untuk menuju Puskesmas juga mudah dijangkau oleh masyarakat sehingga tidak kesulitan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bukit Hindu Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya

#### **PEMBAHASAN**

Peneliti akan memaparkan hasil analisis mengenai penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara dan mengkaji dokumen penelitian yaitu tentang “Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bukit Hindu Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya”. Menurut Fitzimmons (dalam Zaenal dan Muhibudin 2015:108), *realibility* atau kehandalan, yakni pemberian pelayanan yang tepat dan benar, kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dengan proses pelayanan.

*Responssives* atau ketanggapan, dalam menganalisis hal tersebut dilakukan dengan seberapa sering komplek yang terjadi terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas, di Puskesmas Bukit Hindu ini pada kenyataannya bahwa petugas/pegawai di puskesmas ini sudah melayani pasien dengan cukup baik, cepat dan tanggap, selama masyarakat membutuhkan bantuan sesuai dengan aturan dan prosedur yang ada di puskesmas tersebut. *A nssurens* atau jaminan berhubungan dengan jaminan, Puskesmas Bukit Hindu ini sangatlah terbuka tentang hal jaminan. Dapat dikatakan bahwa dari segi biaya administrasi puskesmas ini sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan dan dalam ketepatan waktu pelayanan sudah berjalan sesuai dengan prosedur. *Emphaty* atau empati Berhubungan dengan empati, Puskesmas Bukit Hindu sudah cukup ramah tamah dalam mereka melayani pasien atau masyarakat yang datang ke puskesmas tersebut, meskipun ada beberapa sifat dan sikap petugas yang membuat pasien berpandangan buruk terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun Faktor pendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Bukit Hindu yaitu adanya kunjungan-kunjungan baik dari Dinas Kesehatan setempat ataupun dari peskesmas di luar daerah, dan Kemudahan Akses. Faktor penghambat, kurangnya sarana dan prasarana yang ada di puskesmas dan lambatnya respon dari pemerintah setempat.

## KESIMPULAN

Pelayanan publik di Puskesmas Bukit Hindu dapat dilihat dari indikator *tangibles* atau berwujud, penyediaan sumber daya manusia dan fasilitas fisik masih belum dikatakan baik. *Reliability* atau kehandalan, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, petugas memberikan pelayanan dengan baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan. *Responsivevess* atau ketanggapan, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen, dan memberikan pelayanan yang cepat. *Assurance* atau jaminan, memberikan jaminan tepat waktu dan terbuka dalam hal biaya, puskesmas Bukit Hindu sudah menyesuaikan biaya sesuai dengan prosedur. *Emphaty* empati, kemauan petugas dalam melayani pasien dengan ramah tamah dan sopan santun, petugas di Puskesmas Bukit Hindu melayani pasien dengan cukup ramah tamah dan sopan santun meskipun ada beberapa petugas yang terkadang sifat dan sikapnya berbeda-beda kepada pasien atau masyarakat yang datang ada yang cendrung cuek, tidak ramah dan memikirkan diri sendiri. Adapun faktor pendukung pelayanan kesehatan berupa kegiatan yang dilakukan di luar Puskesmas yaitu seperti kegiatan pelatihan-pelatihan untuk pegawai. Untuk faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bukit Hindu permasalahan mengenai sarana dan prasarana yang masih kurang, tenaga medis yang masih kurang terutama untuk Dokter Umum sehingga hal tersebut membuat pelayanan yang diberikan kurang maksimal, serta lambatnya respon bahkan tindakan dari pemerintah.

## SARAN

Puskesmas Bukit Hindu perlu mengoptimalkan sumber daya aparatur yang ada agar tidak menghambat pelayanan, dengan memberikan teguran bahkan tindakan yang bijak kepada pegawai/petugas yang dapat membuat citra Puskesmas menjadi buruk di mata masyarakat,.

Puskesmas Bukit Hindu perlu diperhatikan oleh Pemerintah Daerah setempat bahwa Puskesmas ini masih kurang dalam segi sarana maupun faktor-faktor yang menghambat pelayanan di Puskesmas, harus ditingkatkan dan diperhatikan.

Puskesmas Bukit Hindu perlu memperbaiki pelayanan yang mereka lakukan khususnya memperbaiki dalam hal sumber daya manusia (SDM) yang mereka punya.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Endar, Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perpestif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mukarom, Zaenal, dkk. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Cv Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfaabeta.

- Pramusianto, Agus, Dwiyanto, Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Sinambella, Poltak, Lijan, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Soekidjo, Notoatmodjo. 2007. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2007. *Penelitian Pendidikan Penekanan Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptoherijanto, Prijono, Said Z. Abidin, *Reformasi Administrasi dan Pembangunan Nasional*. 1993. *Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Jakarta*.
- Widayaningrum, Ambar. 2009. *Reformasi Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta

**Peraturan Perundang-undangan dan Media Online :**

- Undang-Undang Dasar Tahun 1945 pasal 28 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1945 Tentang Hak Asasi Manusia (HAM).
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Hakikat Pelayanan.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
- <https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/geografis/>